Oszustwa na seniora
poradnik dla rodziny

Jak działają oszuści „na wnuczka”, „na policjanta” i „na pracownika banku”, jak rozpoznać legendę w pierwszych sekundach rozmowy, jak przygotować bliskich i co zrobić, gdy pieniądze już zniknęły.



PalmGroup
Międzynarodowa Agencja Detektywistyczna
Tychy · Śląsk · Polska · Europa

WYDANIE 2026

PORADNIK PALMGROUP

Spis treści

	Wstęp: dlaczego ten poradnik	3
01	Skala problemu	4
02	Jak działa legenda	6
03	„Na wnuczka” i „na wypadek”	7
04	„Na policjanta”, „na CBŚ”, „na prokuratora”	9
05	„Na pracownika banku”	10
06	Wideorozmowy, fałszywe legitymacje i deepfake	12
07	SMS, „dopłata do paczki” i BLIK od znajomego	13
08	„Na gazownika”, „na hydraulika”, „na pracownika spółdzielni”	14
09	Pokazy, wycieczki i umowy podpisane w domu	15
10	„Na amanta”: oszustwo na miłość	16
11	Fałszywe inwestycje i „znani ludzie” w reklamach	18
12	Zdania, które powinny zapalić lampkę	19
13	Rozmowa w rodzinie	20
14	Zabezpieczenia praktyczne: telefon, bank, PESEL	22
15	Pierwsza godzina po oszustwie	23
16	Czy można odzyskać pieniądze	24
17	Gdy zagrożenie jest bliżej: wyzysk finansowy w otoczeniu	25
18	Kiedy pomoże detektyw	26
	Najczęstsze pytania	28
	Lista kontrolna dla rodziny	29
	Karta bezpieczeństwa na lodówkę	30
	Ważne numery i adresy	31
	O PalmGroup	32
	Podstawa prawna i nota prawna	33

WSTĘP

Dlaczego ten poradnik

Telefon dzwoni w zwykłe popołudnie. Płaczący głos mówi: „Babciu, miałem wypadek”. Po chwili do rozmowy włącza się „policjant”, potem „adwokat”. Po godzinie oszczędności całego życia są w kopercie, a koperta w rękach obcego człowieka na klatce schodowej.

Takie historie co tydzień trafiają do komunikatów policji, także na Śląsku. Ofiarami są ludzie mądrzy, ostrożni i doświadczeni. Oszuści nie wybierają naiwnych. Wybierają osoby, które kochają swoje dzieci i wnuki, ufają mundurowi i chcą pomóc. Działają szybko, pod presją czasu i według dopracowanych scenariuszy.

Ten poradnik jest skierowany przede wszystkim do **rodzin**: dzieci, wnuków, sąsiadów i opiekunów. To Wy możecie najwięcej zmienić, rozmawiając z bliskimi, zanim zadzwoni oszust. Okres świąt to dobry moment: przy wigilijnym stole jest czas, spokój i cała rodzina w jednym miejscu.



Co znajdziesz w środku

- dziesięć najczęstszych metod oszustów
- zdania, które powinny zapalić lampkę
- plan rozmowy w rodzinie i hasło rodzinne
- pierwsza godzina po oszustwie, krok po kroku

Do wydruku

- karta bezpieczeństwa na lodówkę
- lista kontrolna dla rodziny
- ważne numery i adresy

Poradnik możesz przekazać rodzicom i dziadkom w całości do osobistego użytku.



ROZDZIAŁ
01

ROZDZIAŁ PIERWSZY

Skala problemu

Oszustwa „na legendę” to jedno z najbardziej dotkliwych przestępstw wobec osób starszych. Straty liczy się w setkach milionów złotych, a za każdą kwotą stoi czyjaś emerytura, mieszkanie albo pieniądze odkładane dla wnuków.

~160 mln zł
wyłudzone w 2025 r. metodami „na legendę”*

5,4 tys.
pokrzywdzonych w 2025 r.*

479
takich przestępstw na Śląsku w 2024 r.*

Problem nie maleje: według policji w pierwszych miesiącach 2026 r. oszustw „na legendę” było więcej niż w tym samym okresie roku poprzedniego*. Sprawcy stale zmieniają scenariusze, a do odbioru pieniędzy werbują coraz młodsze osoby.

* Dane policji przytaczane w mediach (m.in. Polskie Radio 24, Dziennik Zachodni). Statystyki obejmują wyłącznie zgłoszone sprawy. Wiele osób ze wstydu nie zgłasza oszustwa nikomu.

Dlaczego właśnie seniorzy

Oszuści nie atakują osób starszych dlatego, że są mniej inteligentne. Atakują, bo wiedzą, że wiele z nich ma oszczędności w gotówce lub na lokacie, odbiera telefon stacjonarny, często przebywa w domu samotnie i wychowało się w czasach, w których słowo „policja" albo „prokurator" oznaczało rozkaz, a nie pytanie.

Co wykorzystują oszuści

- miłość do dzieci i wnuków
- szacunek dla munduru i urzędu
- samotność i potrzebę rozmowy
- strach o oszczędności
- wstyd przed przyznaniem się do błędu

Kiedy ryzyko rośnie

- przed świętami i w okresie wypłat emerytur
- po śmierci współmałżonka
- gdy dzieci mieszkają daleko lub za granicą
- po sprzedaży mieszkania lub działki
- przy pierwszych problemach z pamięcią

> **Sprawcy są coraz młodsi**
>
> Do odbioru pieniędzy oszuści coraz częściej werbują nastolatków przez internet, obiecując „łatwą pracę kuriera". W 2025 r. policja zatrzymała blisko 200 takich osób w wieku do 20 lat. Młody chłopak w kapturze pod drzwiami nie jest więc żadnym dowodem, że „to na pewno nie oszustwo".

Przestępstwo zagrożone surową karą

ART. 286 § 1 KODEKSU KARNEGO

Kto w celu osiągnięcia korzyści majątkowej doprowadza inną osobę do niekorzystnego rozporządzenia mieniem za pomocą wprowadzenia jej w błąd albo wyzyskania błędu lub niezdolności do należytego pojmowania przedsiębranego działania, podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8.

Odpowiada nie tylko „telefonista", ale także kurier odbierający pieniądze, jako współsprawca lub pomocnik (art. 18 Kodeksu karnego). Dla ofiary najważniejsze jest jednak jedno: **to nie jest wina pokrzywdzonego**. Winny jest oszust.

ROZDZIAŁ 02

Jak działa legenda

Każde oszustwo „na legendę” opiera się na tym samym schemacie. Kto go zna, rozpozna oszusta niezależnie od tego, za kogo ten się podaje.

1. **Nagłe zagrożenie**
   Wypadek, zatrzymanie, włamanie na konto, „zagrożone oszczędności”. Emocje wyłączają rozsądek.
2. **Autorytet**
   Policjant, prokurator, pracownik banku, lekarz, adwokat. Oszuści często podają nazwisko, numer służbowy, a nawet prawdziwe dane istniejących osób.
3. **Presja czasu**
   „Trzeba działać teraz”, „za godzinę będzie za późno”, „wnuczek trafi do aresztu”.
4. **Tajemnica**
   „Nikomu nie mów, nawet rodzinie”, „w banku też są przestępcy”, „to tajna akcja”.
5. **Izolacja**
   Rozmówca nie pozwala się rozłączyć, dzwoni ponownie, prowadzi ofiarę krok po kroku do banku, bankomatu lub drzwi.
6. **Pieniądze poza kontrolą**
   Gotówka dla kuriera, przelew na „bezpieczne konto”, kod BLIK, wpłata do wpłatomatu, kryptowaluty.

Najważniejsza zasada tego poradnika: jeśli w jednej rozmowie pojawiają się pieniądze, pośpiech i prośba o dyskrecję, to jest oszustwo. Zawsze. Bez wyjątków.



Oszust często „prowadzi” ofiarę przez telefon aż do okienka w banku i podpowiada, co powiedzieć pracownikowi.



ROZDZIAŁ
03

ROZDZIAŁ TRZECI

„Na wnuczka” i „na wypadek”

Najstarsza i wciąż skuteczna metoda. „Wnuczek”, „córka” lub „siostrzeniec” dzwoni z płaczem: spowodował wypadek, potrzebuje pieniędzy na kaucję, adwokata albo leczenie poszkodowanej.

Głos jest zniekształcony płaczem, połączenie „słabe”, a rozmówca szybko przekazuje telefon „policjantowi” lub „adwokatowi”. Ten wyjaśnia, że sprawę można załatwić bez więzienia, jeśli jeszcze dziś zostanie wpłacona kaucja. Po pieniądze przyjedzie „kurier” albo „pracownik sądu”.

> **Nowość: głos z komputera.** Programy sztucznej inteligencji potrafią naśladować głos na podstawie krótkiego nagrania, np. z filmu w mediach społecznościowych. Znajomy głos nie jest już dowodem, że dzwoni ktoś bliski.

Jak rozpoznać

- dzwoni nieznany numer lub „zastrzeżony”
- rozmówca nie przedstawia się imieniem, czeka, aż senior sam je poda („Wiktor, to ty?”)
- płacz, krzyk, zły zasięg
- pieniądze potrzebne natychmiast i w gotówce
- „nie dzwoń do mamy, ona się zdenerwuje”
- po pieniądze przyjedzie obca osoba
- kolejne prośby o dopłatę po pierwszej wpłacie
- nie wolno się rozłączać

Co zrobić

1. **Zadaj pytanie, na które zna odpowiedź tylko bliski**
   Najlepiej ustalone wcześniej hasło rodzinne (rozdział 13).
2. **Rozłącz się i sam oddzwoń do wnuka lub jego rodziców**
   Pod numer zapisany w telefonie lub w notesie, nie pod numer podany w rozmowie.
3. **Zadzwoń na 112**
   Najlepiej z innego telefonu (rozdział 4 wyjaśnia dlaczego).

WARTO WIEDZIEĆ

W Polsce nie ma „kaucji płaconej kurierowi”. Poręczenie majątkowe w postępowaniu karnym ustala sąd lub prokurator, a pieniądze wpłaca się na rachunek bankowy organu, nigdy do rąk obcej osoby pod drzwiami.

Wariant SMS i komunikator: „Cześć, mamo, to mój nowy numer, stary telefon mi się zepsuł. Możesz szybko zrobić przelew?” Zasada jest ta sama: zadzwoń na stary, znany numer.

ROZDZIAŁ 04

„Na policjanta”, „na CBŚ”, „na prokuratora”

Rozmówca przedstawia się jako funkcjonariusz. Twierdzi, że policja właśnie rozpracowuje szajkę oszustów, a senior może pomóc ją złapać albo uratować swoje pieniądze przed „skorumpowanym pracownikiem banku”.

Ofiara ma wypłacić oszczędności i przekazać je „do zabezpieczenia” lub „do zbadania odcisków palców”, zostawić w umówionym miejscu, wyrzucić przez okno, przelać na „konto depozytowe policji” albo kupić złoto. Często pojawia się drugi „policjant”, który potwierdza tożsamość pierwszego.

POLICJA PRZYPOMINA

Policjant nigdy nie dzwoni do obywateli z informacjami o prowadzonych akcjach i nigdy nie prosi o przekazanie pieniędzy, wypłatę oszczędności ani wpłatę na jakiekolwiek konto.

Pułapka: „proszę zadzwonić na 112”

Oszuści sami zachęcają: „Jeśli Pani nie wierzy, proszę się rozłączyć i wybrać 112”. Na **telefonie stacjonarnym** połączenie może pozostać otwarte, jeśli dzwoniący się nie rozłączy. Senior wybiera numer, a słyszy dalej tego samego oszusta, który teraz „potwierdza” akcję jako dyżurny.

Jak się bronić

- dzwoń na 112 z **innego telefonu**, np. komórki lub od sąsiada
- na telefonie stacjonarnym odczekaj kilka minut i sprawdź, czy słychać sygnał zgłoszenia
- nie wierz numerowi na wyświetlaczu: oszuści potrafią podszyć się pod numer komendy lub banku (spoofing)
- nie przekazuj pieniędzy nikomu, kto przyjdzie „z polecenia policji”



ROZDZIAŁ PIĄTY

„Na pracownika banku”

Dzwoni „dział bezpieczeństwa banku”. Na wyświetlaczu widać prawdziwy numer infolinii. Głos jest spokojny i profesjonalny: ktoś próbuje zaciągnąć kredyt na Pani dane, pieniądze trzeba natychmiast przenieść na „bezpieczne konto”.

Często oszust prosi o zainstalowanie aplikacji „do weryfikacji” (w rzeczywistości program do zdalnego dostępu), podanie kodu BLIK lub kodu z SMS-a albo o wzięcie kredytu, „żeby zablokować go przed oszustem”. Potem rozmowa przechodzi do „policjanta”, który potwierdza całą historię.

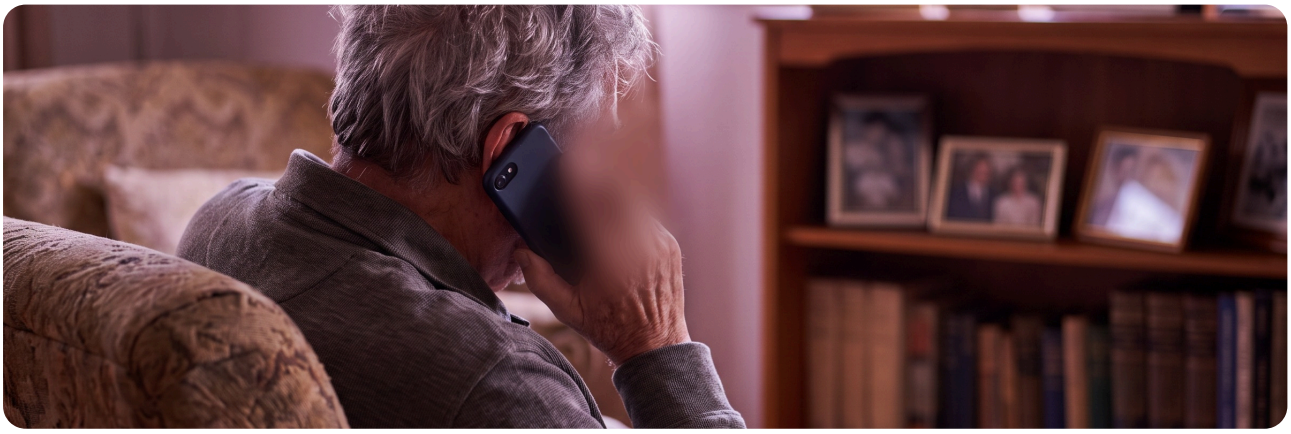
Żaden bank nie prosi o przelew na „bezpieczne”, „techniczne” czy „tymczasowe” konto, o kod BLIK, hasło do bankowości ani o instalowanie aplikacji na polecenie z telefonu. Tak ostrzegają m.in. PKO BP, Pekao i banki spółdzielcze.

Typowe zdania i co naprawdę oznaczają

Oszust mówi	Prawda
„Ktoś właśnie próbuje wziąć kredyt na Pani dane.”	Pretekst, by wywołać strach i pośpiech.
„Proszę przelać środki na konto techniczne.”	To konto oszusta lub tzw. „słupa”.
„Proszę zainstalować aplikację do weryfikacji.”	Program do zdalnego przejęcia telefonu lub komputera.
„Proszę podać kod, który przyszedł SMS-em.”	Kod zatwierdza przelew, logowanie lub kredyt.
„Proszę nie mówić nic pracownikowi w oddziale.”	Pracownik oddziału mógłby zatrzymać oszustwo.

Co zrobić

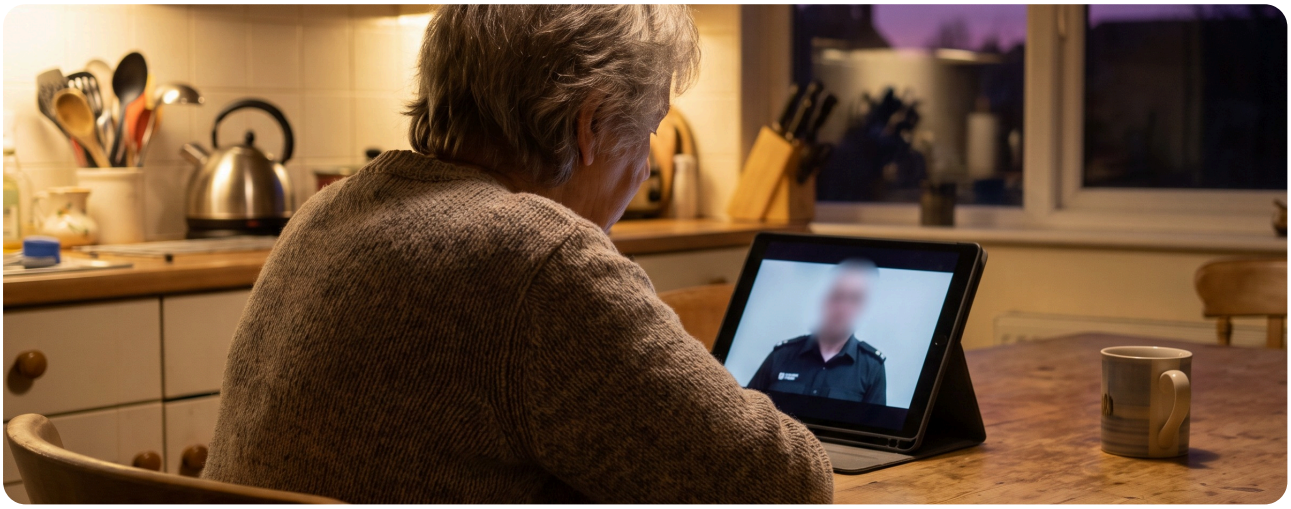
1. **Rozłącz się bez dyskusji**
   Uprzejmość nie jest tu potrzebna.
2. **Sam zadzwoń do banku**
   Pod numer z karty płatniczej, umowy lub oficjalnej strony banku. Wiele banków ma w aplikacji funkcję sprawdzenia, czy dzwoni prawdziwy konsultant.
3. **Jeśli coś już podałeś**
   Natychmiast zablokuj dostęp w banku, a kartę także pod numerem **828 828 828** (ogólnopolski system zastrzegania kart, całą dobę).



ROZDZIAŁ 06

Wideorozmowy, fałszywe legitymacje i deepfake

Coraz częściej oszuści nie tylko dzwonią. Wysyłają zdjęcie „legitymacji służbowej", „nakazu prokuratorskiego" z pieczęcią albo łączą się przez wideo w mundurze, na tle flagi i godła.



Mundur, legitymacja i oficjalne pismo na ekranie nie są dowodem. Można je kupić, podrobić albo wygenerować komputerowo.

Czerwone flagi

- ✕ „prokurator" kontaktuje się przez komunikator
- ✕ pismo z urzędu przychodzi zdjęciem na WhatsApp
- ✕ rozmówca żąda, by kamera była stale włączona
- ✕ „obowiązek zachowania tajemnicy pod groźbą kary"

Jak sprawdzić

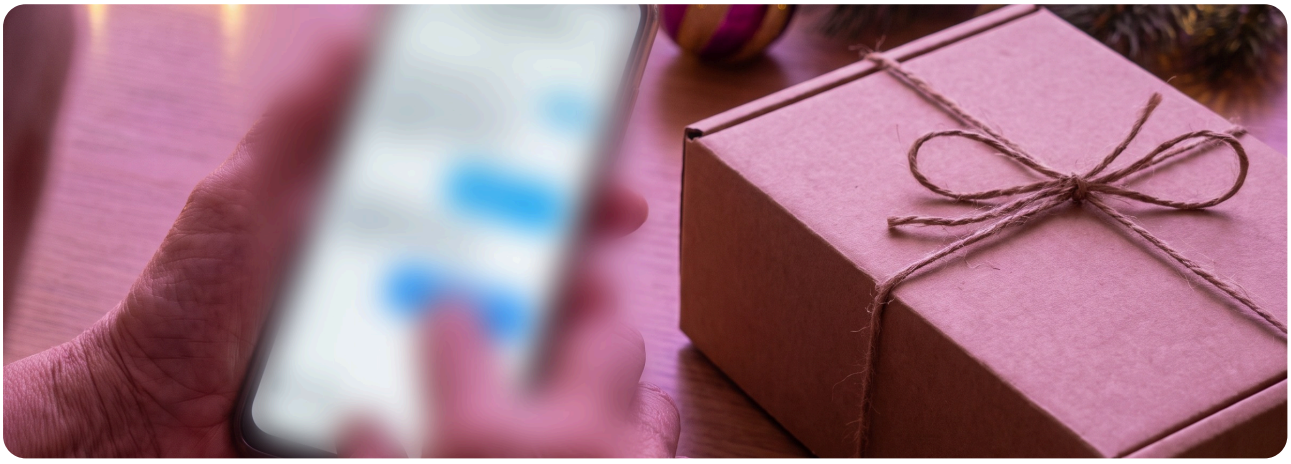
- prawdziwe pisma z urzędów, policji i prokuratury przychodzą pocztą lub przez e-Doręczenia, nie przez komunikator
- numer komendy lub prokuratury znajdź sam na stronie gov.pl
- zadzwoń tam z własnego telefonu i zapytaj o sprawę

Deepfake to obraz lub głos wygenerowany przez sztuczną inteligencję. Może pokazywać „wnuczka", znanego lekarza albo polityka. Zasada obrony jest prosta i zawsze ta sama: weryfikacja innym kanałem, pod numerem, który znasz.

ROZDZIAŁ 07

SMS, „dopłata do paczki” i BLIK od znajomego

Przed świętami ruch paczek jest największy, więc i fałszywych wiadomości jest najwięcej. Wystarczy jedno kliknięcie w link, by oszust przejął dane do bankowości.



Najczęstsze wiadomości

- ✕ „Twoja paczka czeka, dopłać 1,99 zł”
- ✕ „Niezapłacony rachunek za prąd, odłączenie dziś”
- ✕ „Mandat do zapłaty, kliknij link”
- ✕ „Pożycz kod BLIK, oddam jutro” od znajomego na komunikatorze

Zasady

- nie klikaj w linki z SMS-ów o dopłatach
- nie podawaj kodu BLIK nikomu, także „znajomemu”
- w razie prośby o pieniądze zadzwoń do tej osoby
- podejrzany SMS prześlij bezpłatnie na numer **8080** (CERT Polska)

CERT POLSKA

Podejrzane SMS-y przekazuje się w niezmienionej formie na bezpłatny numer 8080, a podejrzane strony i e-maile zgłasza się na stronie incydent.cert.pl. Zgłoszenia pomagają blokować fałszywe strony dla wszystkich.

ROZDZIAŁ 08

„Na gazownika”, „na hydraulika”, „na pracownika spółdzielni”

Nie każde oszustwo zaczyna się od telefonu. Czasem ktoś puka do drzwi w kombinezonie roboczym: kontrola instalacji gazowej, odczyt wodomierza, wymiana „przepisowej” czujki, zbiórka na chore dziecko.



Jeden „fachowiec” zajmuje seniora w kuchni, drugi w tym czasie przeszukuje mieszkanie.

Jak rozpoznać

- wizyta bez wcześniejszej informacji od spółdzielni lub zarządcy
- dwie osoby, które „pracują razem”
- pośpiech i prośba o natychmiastową zapłatę gotówką
- „pani pokaże, gdzie trzyma pieniądze, sprawdzimy, czy nie są fałszywe”

Co zrobić

- nie wpuszczaj nikogo bez zapowiedzi, rozmawiaj przez drzwi zamknięte na łańcuch
- zadzwoń do spółdzielni lub zarządcy pod numer z ogłoszenia na klatce
- poproś sąsiada, by był obecny przy wizycie
- przy próbie wejścia siłą dzwoń na 112

ROZDZIAŁ 09

Pokazy, wycieczki i umowy podpisane w domu

Darmowe badanie, prezentacja zdrowej żywności, wycieczka z obiadem i prezentem. Na końcu kołdra za kilka tysięcy złotych, garnki na raty albo umowa na „wymianę licznika” podpisana w przedpokoju.

To nie zawsze przestępstwo, ale często nieuczciwa praktyka rynkowa. UOKiK regularnie nakłada kary na organizatorów takich pokazów, a w części spraw zawiadamia prokuraturę.

USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA

Od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa można odstąpić bez podania przyczyny w ciągu 14 dni. Jeśli umowę zawarto podczas **nieumówionej wizyty** w domu konsumenta albo podczas **wycieczki** zorganizowanej przez sprzedawcę, termin wynosi **30 dni** (art. 27). UOKiK kwestionuje też pobieranie zapłaty od konsumenta przed upływem terminu na odstąpienie.

Co zrobić

1. **Sprawdź datę i miejsce zawarcia umowy**
   Od tego zależy, czy obowiązuje termin 14, czy 30 dni.
2. **Wyślij oświadczenie o odstąpieniu na piśmie**
   Najlepiej listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Zachowaj kopię i dowód nadania.
3. **Poproś o pomoc**
   Bezpłatnie pomoże miejski lub powiatowy rzecznik konsumentów oraz infolinia konsumencka.

Rada dla rodziny: umówcie się z seniorem, że żadnej umowy powyżej ustalonej kwoty nie podpisuje bez rozmowy z Wami. To nie brak zaufania, tylko wspólna zasada bezpieczeństwa.



ROZDZIAŁ
10

ROZDZIAŁ DZIESIĄTY

„Na amanta”: oszustwo na miłość

Wdowiec lub wdowa poznaje w internecie kogoś wyjątkowego: amerykańskiego żołnierza na misji, inżyniera na platformie wiertniczej, lekarza w Afryce. Rozmowy trwają tygodniami, padają wielkie słowa.

Potem pojawia się problem: zablokowana przesyłka, cło, bilet lotniczy, leczenie, opłata za „urlop z wojska”. Kwoty rosną, a ofiara wstydzi się przyznać rodzinie. To jedno z najbardziej bolesnych oszustw, bo odbiera nie tylko pieniądze, ale też nadzieję.

> **Sygnał alarmowy:** ktoś, kogo nigdy nie spotkałeś osobiście, prosi o pieniądze lub przesłanie paczki. Żołnierze na misji nie płacą za urlop, a celnik nie żąda przelewu na prywatne konto.

Jak przebiega oszustwo na miłość

1. **Pierwszy kontakt**
   Zaproszenie w mediach społecznościowych, na portalu randkowym lub w grze. Zdjęcia przystojnego mundurowego, lekarza lub biznesmena.
2. **Budowanie więzi**
   Codzienne wiadomości, komplementy, wspólne plany na przyszłość. Rozmowa szybko przenosi się do komunikatora.
3. **Pierwszy problem**
   Niewielka kwota: opłata za paczkę z prezentem, koszt rozmów, bilet.
4. **Eskalacja**
   Coraz większe kwoty: cło, leczenie, adwokat, „ostatnia opłata przed przyjazdem”. Pojawiają się „urzędnicy” i „kurierzy” z dokumentami.
5. **Izolacja**
   „Twoja rodzina nas nie rozumie”, „nie mów nikomu, to nasza sprawa”.

Jak rodzina może pomóc

- pytajcie o nowe znajomości z ciekawością, nie z kpiną: wstyd zamyka rozmowę
- zaproponujcie wspólne sprawdzenie zdjęć tej osoby (wyszukiwanie obrazem często pokazuje, że zdjęcia należą do kogoś innego)
- umówcie się na wideorozmowę na żywo w Waszej obecności
- gdy wątpliwości pozostają, warto sprawdzić tożsamość osoby profesjonalnie (rozdział 18)

Ważne: osoba oszukana „na miłość” często broni oszusta. Zamiast przekonywać na siłę, pokażcie fakty i zostańcie w kontakcie. Zerwanie relacji z rodziną to dokładnie to, czego chce oszust.

ROZDZIAŁ 11

Fałszywe inwestycje i „znani ludzie” w reklamach

Reklama w internecie pokazuje znanego dziennikarza, sportowca lub polityka, który „zdradza sekret” zarabiania na kryptowalutach, akcjach lub „rządowym programie”. Często to deepfake, czyli obraz i głos wygenerowane komputerowo.



Po pozostawieniu numeru dzwoni „opiekun inwestycji”, prosi o niewielką wpłatę i instalację aplikacji. Na ekranie zysk szybko rośnie, więc senior dopłaca kolejne kwoty, czasem z kredytu. Gdy chce wypłacić pieniądze, pojawiają się „opłaty”, „podatki” i „prowizje”. Pieniędzy nie ma i nigdy nie było na żadnej giełdzie.

Czerwone flagi

- gwarantowany, wysoki zysk
- „tylko dziś”, „ostatnie miejsca”
- prośba o zdalny dostęp do komputera
- opłata za wypłatę własnych pieniędzy
- „opiekun” dzwoni z zagranicznych numerów
- namowa do wzięcia kredytu „na inwestycję”

Sprawdź, zanim zainwestujesz: listę ostrzeżeń publicznych o podmiotach działających bez zezwolenia prowadzi Komisja Nadzoru Finansowego (knf.gov.pl). Prawdziwa firma inwestycyjna nie dzwoni z obietnicą pewnego zysku.

ROZDZIAŁ 12

Zdania, które powinny zapalić lampkę

Oszuści zmieniają legendy, ale ich zdania są zaskakująco podobne. Każde z poniższych oznacza: **rozłącz się i zadzwoń do bliskich**.

Zdanie	Kto zwykle je mówi
„Proszę nikomu o tym nie mówić, nawet rodzinie.”	fałszywy policjant, prokurator, pracownik banku
„Proszę się nie rozłączać.”	wszystkie legendy
„Babciu, to ja, nie poznajesz?”	„na wnuczka”
„Pieniądze odbierze nasz kurier.”	„na wnuczka”, „na policjanta”
„Pani oszczędności są zagrożone.”	„na pracownika banku”, „na policjanta”
„Proszę przelać środki na bezpieczne konto.”	„na pracownika banku”
„Proszę zainstalować aplikację, pomogę.”	bank, inwestycje, „informatyk”
„Proszę podać kod z SMS-a lub BLIK.”	bank, kurier, „znajomy”
„W banku proszę powiedzieć, że to na remont.”	„na policjanta”, „na pracownika banku”
„Zapłać teraz, inaczej będzie za późno.”	wszystkie legendy

Trzy kroki, które zawsze działają: zatrzymaj się, rozłącz się, zadzwoń sam do kogoś bliskiego pod znany numer. Żadna prawdziwa sprawa nie przepadnie przez dziesięć minut przerwy.



ROZDZIAŁ
13

ROZDZIAŁ TRZYNASTY

Rozmowa w rodzinie

Najlepszą ochroną nie jest technika, tylko rozmowa. Senior, który zna metody oszustów i wie, że może zadzwonić do bliskich o każdej porze, jest dla przestępców prawie nie do oszukania.

Święta to dobry moment. Bez wykładu i bez straszenia: opowiedzcie historię z wiadomości, zapytajcie, czy ktoś już dzwonił z dziwną sprawą, i ustalcie razem kilka prostych zasad.

> **Unikaj zdania:** „Ty byś się na to nie nabrała”. Zamiast tego: „Oni oszukują nawet policjantów i prawników. Ustalmy, co robimy, gdyby zadzwonili do nas.”

Hasło rodzinne

Ustalcie słowo lub pytanie, które zna tylko najbliższa rodzina: imię pierwszego psa, nazwa wsi, w której spędzaliście wakacje, ulubione ciasto babci. Kto dzwoni z prośbą o pieniądze, musi znać hasło. Nie zapisujcie go w telefonie i nie wspominajcie o nim w mediach społecznościowych.

Pięć zasad na lodówkę

1. **Nie przekazuję pieniędzy obcym**
   Ani kurierowi, ani „policjantowi", ani pod drzwiami, ani przez okno.
2. **Nie podaję kodów i haseł**
   Nikomu, nawet „bankowi" i „policji".
3. **Gdy ktoś mówi o pieniądzach i pośpiechu, rozłączam się**
   I dzwonię do kogoś z rodziny.
4. **Nie wpuszczam nikogo bez zapowiedzi**
   Najpierw sprawdzam w spółdzielni lub u zarządcy.
5. **O dużych decyzjach rozmawiam z rodziną**
   Kredyt, umowa, wypłata oszczędności: zawsze po rozmowie.

Pomóż ustawić

- najważniejsze numery w telefonie pod prostymi nazwami („Syn Marek", „Bank")
- blokowanie nieznanych numerów, jeśli senior tego chce
- powiadomienia z banku o każdej transakcji

Bądźcie w kontakcie

- regularne telefony bez powodu
- sąsiad, który wie, do kogo dzwonić
- zgoda na pytanie: „Mamo, czy ktoś dziwnie dzwonił?"

ROZDZIAŁ 14

Zabezpieczenia praktyczne: telefon, bank, PESEL

Kilka ustawień, które rodzina może wprowadzić razem z seniorem w jedno popołudnie. Każde z nich utrudnia oszustowi pracę.

Co	Jak to chroni
Zastrzeżenie numeru PESEL w aplikacji mObywatel, na gov.pl lub w urzędzie gminy, bezpłatnie	Od 1 czerwca 2024 r. banki, firmy pożyczkowe i inne instytucje muszą sprawdzać zastrzeżenie m.in. przy kredycie. Zobowiązanie zawarte mimo zastrzeżenia co do zasady nie obciąża osoby, której PESEL użyto.
Limity transakcji w bankowości (dzienne limity przelewów, wypłat, BLIK)	Ograniczają szkodę, nawet jeśli oszust przejmie dostęp.
Powiadomienia SMS lub w aplikacji o każdej transakcji	Pozwalają szybko zauważyć nietypowy przelew.
Druga osoba z dostępem informacyjnym lub pełnomocnictwo do rachunku, za zgodą seniora	Bliska osoba może szybciej zareagować i zablokować konto.
Alerty w BIK o próbach wzięcia kredytu na dane seniora	Ostrzegają o wyłudzeniu kredytu, zanim przyjdzie wezwanie do zapłaty.
Numer 8080 zapisany w telefonie	Podejrzane SMS-y można szybko przekazać do CERT Polska.



Karta z najważniejszymi numerami przy telefonie stacjonarnym lub na lodówce. Wzór znajdziesz na stronie 30.

ROZDZIAŁ 15

Pierwsza godzina po oszustwie

Jeśli pieniądze zostały przekazane lub przelane, liczy się każda minuta. Szybka reakcja zwiększa szansę na zatrzymanie przelewu i ujęcie kuriera.

1. **Dzwoń na 112**
   Natychmiast, z innego telefonu. Podaj, kiedy i gdzie kurier odebrał pieniądze, jak wyglądał, w którą stronę odjechał, jaki miał samochód.
2. **Zadzwoń do banku**
   Zgłoś oszustwo, poproś o zablokowanie dostępu, kart i, jeśli to możliwe, o próbę zatrzymania przelewu w banku odbiorcy. Kartę zastrzeżesz też pod numerem 828 828 828.
3. **Zastrzeż PESEL i zmień hasła**
   Szczególnie gdy oszust miał dostęp do telefonu, komputera lub dokumentów. Usuń aplikacje zainstalowane na jego polecenie.
4. **Zabezpiecz ślady**
   Nie kasuj SMS-ów, historii połączeń, wiadomości i potwierdzeń przelewów. Zapisz z pamięci przebieg rozmów, godziny i nazwiska, którymi przedstawiali się sprawcy.
5. **Złóż zawiadomienie**
   Na policji lub w prokuraturze. Poproś o potwierdzenie złożenia zawiadomienia: przyda się w banku i przy dalszych krokach.
6. **Nie zostawiaj seniora samego**
   Wstyd i poczucie winy bywają gorsze niż strata pieniędzy. Oszuści czasem dzwonią ponownie, podając się za „policję, która odzyska pieniądze”.

Uwaga na drugie oszustwo: po pierwszej stracie zgłaszają się „kancelarie” lub „agencje”, które za opłatą z góry obiecują odzyskanie pieniędzy. Żadna uczciwa firma nie gwarantuje odzyskania środków.

ROZDZIAŁ 16

Czy można odzyskać pieniądze

Uczciwa odpowiedź brzmi: czasem tak, często tylko częściowo, a gotówka przekazana kurierowi rzadko wraca. Dlatego tak ważna jest profilaktyka. Mimo to warto wykorzystać każdą drogę.

Sytuacja	Co możesz zrobić
Przelew lub płatność, której senior **nie zlecił** (oszust przejął dostęp)	Transakcja nieautoryzowana: bank co do zasady musi ją zwrócić niezwłocznie, najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po zgłoszeniu (art. 46 ustawy o usługach płatniczych). Bank może odmówić m.in. przy umyślnym działaniu lub rażącym niedbalstwie klienta, a spory w tym zakresie są częste.
Przelew, który senior **sam wykonał** pod wpływem oszusta	Bank zwykle traktuje go jako autoryzowany. Mimo to zgłoś sprawę natychmiast: bank może próbować zablokować środki u odbiorcy, a policja zabezpieczyć pieniądze na kontach sprawców.
Gotówka przekazana kurierowi	Zawiadomienie i szybki opis sprawcy. Pieniądze odzyskuje się głównie po zatrzymaniu sprawców.
Umowa z pokazu lub wizyty w domu	Odstąpienie od umowy w terminie 14 lub 30 dni (rozdział 9).



Gdy bank odmawia

Złóż reklamację na piśmie i zachowaj odpowiedź. Bezpłatnie pomaga **Rzecznik Finansowy** (rf.gov.pl), a w sporze z bankiem warto skonsultować się z adwokatem. Rodzina może też pomóc zebrać dokumenty: potwierdzenia, wydruki z konta, notatki z rozmów.

ROZDZIAŁ 17

Gdy zagrożenie jest bliżej: wyzysk finansowy w otoczeniu seniora

Nie każdy, kto wyłudza pieniądze od starszej osoby, dzwoni z nieznanego numeru. Czasem to nowy „przyjaciel", lokator, opiekun, sąsiad, który „pomaga w bankowości", albo ktoś z dalszej rodziny.

Sygnały ostrzegawcze

- regularne wypłaty gotówki, których senior nie umie wyjaśnić
- nowe pełnomocnictwo do konta lub nowa karta
- znikanie biżuterii, dokumentów lub oszczędności
- nagłe darowizny, pożyczki „na słowo", zmiana testamentu
- ktoś odcina seniora od rodziny i odbiera za niego telefony
- senior boi się tej osoby albo jest od niej zależny
- nieopłacone rachunki mimo dobrej emerytury
- nowe kredyty lub umowy, o których senior nie wie

Co może zrobić rodzina

1. **Porozmawiaj spokojnie, bez oskarżeń**
   Senior może się wstydzić albo bać utraty pomocy, od której jest zależny.
2. **Sprawdź dokumenty razem z seniorem**
   Wyciągi, umowy, pełnomocnictwa, za jego zgodą. Zapisuj fakty, daty i kwoty.
3. **Porozmawiaj z bankiem**
   Pełnomocnictwo można odwołać, a limity i powiadomienia ustawić na nowo.
4. **Szukaj wsparcia**
   Ośrodek pomocy społecznej, policja przy podejrzeniu przestępstwa, adwokat przy darowiznach, testamentach i pełnomocnictwach.

> **Gdy brakuje faktów:** trudno zawiadomić policję albo rozmawiać z seniorem na podstawie samych przeczuć. W takich sprawach detektyw może dyskretnie ustalić, co się naprawdę dzieje (rozdział 18).

ROZDZIAŁ 18

Kiedy pomoże detektyw

Przy oszustwie telefonicznym pierwszym krokiem zawsze jest policja i numer 112. Detektyw nie zastępuje organów ścigania. Są jednak sytuacje, w których rodzina potrzebuje faktów szybciej, dyskretniej albo w sprawach, którymi policja się nie zajmuje.

Przykładowe zlecenia

- **Weryfikacja nowej znajomości** z internetu lub „narzeczonego”: kim naprawdę jest ta osoba
- **Osoba z otoczenia seniora**, np. opiekun, lokator lub „przyjaciel rodziny”, gdy znikają pieniądze lub rzeczy
- **Sprawdzenie firmy** przed podpisaniem umowy, inwestycji lub remontu
- **Ustalenie majątku i adresu** dłużnika na potrzeby pozwu lub egzekucji
- **Zebranie i uporządkowanie dokumentacji** dla adwokata, banku lub prokuratury
- **Sprawy transgraniczne**, np. gdy rodzina mieszka w Niemczech, a senior w Polsce

USTAWA O USŁUGACH DETEKTYWISTYCZNYCH, ART. 2 UST. 1 (W SKRÓCIE)

Usługi detektywistyczne to czynności polegające na uzyskiwaniu, przetwarzaniu i przekazywaniu informacji o osobach, przedmiotach i zdarzeniach, wykonywane na podstawie umowy, w formach i zakresie niezastrzeżonych dla organów i służb państwowych.

Czego detektyw nie zrobi

Nie podsłuchuje rozmów, nie włamuje się do telefonów ani kont, nie zatrzymuje sprawców i nie prowadzi czynności zastrzeżonych dla policji. Działa legalnie, a jego raport może być wykorzystany przez adwokata, w banku lub w sądzie.



Jak wygląda współpraca z PalmGroup

1. **Bezpłatna rozmowa**
   Telefonicznie lub osobiście w Tychach. Opowiadacie, co się dzieje, a my uczciwie oceniamy, czy detektyw może pomóc, czy lepsza będzie policja, bank albo adwokat.
2. **Umowa i plan działań**
   Jasny zakres, czas i koszt. Umowa na piśmie, zgodnie z ustawą o usługach detektywistycznych.
3. **Ustalenia**
   Weryfikacja osób i firm, obserwacja w miejscach publicznych, analiza dokumentów, wywiad. Zawsze w granicach prawa.
4. **Raport**
   Fakty, daty, zdjęcia i źródła, napisane tak, by mógł z nich skorzystać adwokat, bank lub prokuratura. Na życzenie także po niemiecku.

Przykładowy scenariusz: pani Halina poznała w sieci „lekarza z misji w Jemenie". Po trzech miesiącach rozmów przelała mu 40 tys. zł „na cło". Córka zauważyła wydruki przelewów. Weryfikacja wykazała, że zdjęcia „lekarza" należą do zupełnie innej osoby, a ta sama historia i ten sam numer konta pojawiały się już w ostrzeżeniach o oszustwach. Rodzina z materiałem trafiła na policję, a kolejny przelew na 25 tys. zł udało się powstrzymać.

Rodzina za granicą

Wiele rodzin ze Śląska mieszka w Niemczech, a rodzice zostali w Polsce. Dzieci dowiadują się o problemie z opóźnieniem i nie mogą przyjechać od razu. Rozmawiamy po polsku i po niemiecku, działamy na miejscu i informujemy rodzinę na bieżąco.

24 h	PL · DE	0 zł
zwykle start działań	kontakt i raporty	pierwsza rozmowa

FAQ

Najczęstsze pytania

Czy prawdziwy policjant może zadzwonić?

Może zadzwonić w sprawie, w której jesteś świadkiem lub stroną, ale nigdy nie poprosi o pieniądze, wypłatę oszczędności ani tajemnicę przed rodziną.

Na wyświetlaczu był numer banku. To nie oszust?

To może być oszust. Numer na ekranie da się podrobić. Rozłącz się i zadzwoń sam pod numer z karty.

Mama już przekazała pieniądze. Co teraz?

Natychmiast 112, potem bank. Plan krok po kroku znajdziesz w rozdziale 15.

Czy bank odda pieniądze?

Przy transakcjach nieautoryzowanych co do zasady tak. Gdy przelew wykonał sam senior, bywa trudniej. Zgłoś sprawę jak najszybciej.

Czy zastrzeżenie PESEL utrudnia życie?

Niewiele. Zastrzeżenie można czasowo cofnąć w mObywatelu, np. przed wzięciem kredytu, i ustawić automatyczny powrót.

Jak przekonać tatę, który mówi „mnie to nie dotyczy”?

Bez kłótni. Pokażcie prawdziwy komunikat policji z Waszego miasta i ustalcie hasło rodzinne, „na wszelki wypadek”.

Czy warto blokować nieznane numery?

U części seniorów tak, zwłaszcza na telefonie stacjonarnym. Zapiszcie wcześniej wszystkie ważne kontakty.

Co zrobić z podejrzanym SMS-em?

Nie klikać w link. Przesłać bez zmian na numer 8080 i usunąć.

Czy detektyw odzyska pieniądze?

Nie obiecujemy tego nikomu. Możemy ustalić fakty, osoby i majątek oraz przygotować materiał dla adwokata i organów ścigania.

Ile kosztuje pierwsza rozmowa?

W PalmGroup pierwsza konsultacja jest bezpłatna i dyskretna.

DO WYDRUKU

Lista kontrolna dla rodziny

Rozmowa

- [ ] Porozmawialiśmy o metodach oszustów.
- [ ] Ustaliliśmy hasło rodzinne.
- [ ] Senior wie, że może dzwonić o każdej porze.
- [ ] Sąsiad wie, do kogo dzwonić w razie czego.

Telefon

- [ ] Ważne numery zapisane pod prostymi nazwami.
- [ ] Numer 8080 zapisany w kontaktach.
- [ ] Karta bezpieczeństwa wisi przy telefonie.
- [ ] Rozważyliśmy blokowanie nieznanych numerów.

Bank i dokumenty

- [ ] PESEL zastrzeżony w mObywatelu lub w urzędzie.
- [ ] Limity transakcji ustawione.
- [ ] Powiadomienia o transakcjach włączone.
- [ ] Numer banku z karty zapisany na kartce.

Dom

- [ ] Łańcuch lub wizjer w drzwiach.
- [ ] Zasada: bez zapowiedzi nikogo nie wpuszczamy.
- [ ] Numer spółdzielni lub zarządcy przy drzwiach.
- [ ] Duże sumy gotówki nie leżą w domu.

Notatki

Powtórzcie rozmowę za kilka miesięcy. Oszuści zmieniają legendy, a pamięć o zasadach słabnie. Dobry moment: urodziny, Wielkanoc, kolejne święta.

WYTNIJ I POWIEŚ PRZY TELEFONIE LUB NA LODÓWCE

Karta bezpieczeństwa seniora

Ktoś mówi o pieniądzach, pośpiechu i tajemnicy? To oszust. Rozłącz się.

- × Nie dam pieniędzy obcej osobie.
- × Nie podam kodów ani haseł.
- × Nie zainstaluję aplikacji na prośbę z telefonu.
- × Nie wpuszczę nikogo bez zapowiedzi.

Najpierw dzwonię do rodziny:

Imię i telefon	
Imię i telefon	
Sąsiad	
Mój bank (numer z karty)	

112
alarmowy, policja

828 828 828
zastrzeganie kart

8080
podejrzany SMS

POMOC

Ważne numery i adresy

Gdzie	Kontakt	Kiedy
Numer alarmowy	**112**	podejrzenie oszustwa, kurier pod drzwiami, przekazane pieniądze
Zastrzeganie kart płatniczych	**828 828 828** z zagranicy +48 828 828 828	utrata karty, podany numer karty lub kod, całą dobę
CERT Polska	**SMS 8080** incydent.cert.pl	podejrzane SMS-y, e-maile i strony internetowe
Zastrzeżenie PESEL	aplikacja mObywatel, gov.pl, urząd gminy	profilaktycznie oraz po utracie dokumentów lub danych
Twój bank	numer z rewersu karty lub z umowy	podejrzana transakcja, telefon „z banku”
Rzecznik Finansowy	rf.gov.pl	spór z bankiem, odmowa zwrotu pieniędzy
Rzecznik konsumentów	urząd miasta lub starostwo powiatowe	umowy z pokazów, wizyt w domu, nieuczciwe firmy
Komisja Nadzoru Finansowego	knf.gov.pl, lista ostrzeżeń publicznych	sprawdzenie „firmy inwestycyjnej”
PalmGroup	**+48 662 614 000** biuro@palmgroup.eu	weryfikacja osób i firm, dokumentacja, sprawy w Polsce i w Niemczech

Numery i adresy według stanu na listopad 2026 r. Przed skorzystaniem warto sprawdzić aktualne dane na oficjalnych stronach instytucji.

O NAS

PalmGroup: detektywi, którzy pomagają rodzinom



PalmGroup to międzynarodowa agencja detektywistyczna z siedzibą w Tychach. Dla rodzin prowadzimy sprawy weryfikacji osób, ustalania faktów, poszukiwania osób i majątku oraz sprawy z udziałem bliskich mieszkających w Polsce i w Niemczech.

Co nas wyróżnia

- siedziba na Śląsku, start zwykle w ciągu 24 godzin
- dyskrecja i spokojna rozmowa, także z seniorem
- raporty po polsku i po niemiecku
- sieć partnerów w Niemczech i Europie

Działamy m.in. w

Katowicach, Tychach, Gliwicach, Zabrzu, Sosnowcu, Rybniku, Mysłowicach, Rudzie Śląskiej, Bytomiu, na całym Śląsku, w całej Polsce i za granicą.

Jesteśmy organizatorem międzynarodowego spotkania detektywów Ermittlertreffen w Berlinie oraz Spotkania Detektywów w Łodzi.

24/7	PL · DE	0 zł
dostępność	raporty w dwóch językach	pierwsza konsultacja

ŹRÓDŁA

Podstawa prawna, źródła i nota prawna

Akty prawne

- Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny, w szczególności art. 18 (współsprawstwo i pomocnictwo) oraz art. 286 § 1 (oszustwo).
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, w szczególności art. 46 (zwrot kwoty nieautoryzowanej transakcji).
- Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, w szczególności art. 27 (odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa).
- Ustawa z dnia 7 lipca 2023 r. o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczania niektórych skutków kradzieży tożsamości (zastrzeżenie numeru PESEL).
- Ustawa z dnia 6 lipca 2001 r. o usługach detektywistycznych (Dz. U. z 2020 r. poz. 129, z późn. zm.), art. 2.

Źródła danych i ostrzeżeń

Dane policji o oszustwach „na legendę" za 2024 r., 2025 r. i początek 2026 r. przytaczane w mediach (m.in. Polskie Radio 24, Dziennik Zachodni); komunikaty Policji; CERT Polska (numer 8080, incydent.cert.pl); gov.pl (zastrzeżenie PESEL); komunikaty bezpieczeństwa banków; UOKiK (pokazy handlowe).

Nota prawna

Poradnik ma charakter informacyjny i nie stanowi porady prawnej. Stan prawny i dane: listopad 2026 r. Przepisy i numery mogą się zmieniać, dlatego w konkretnej sprawie skonsultuj się z adwokatem lub radcą prawnym. Opisane scenariusze są przykładami ilustracyjnymi.

Zdjęcia w poradniku mają charakter ilustracyjny i zostały wygenerowane z pomocą sztucznej inteligencji. Nie przedstawiają rzeczywistych osób ani spraw.

Prawa autorskie

© 2026 PalmGroup. Wszelkie prawa zastrzeżone. Poradnik, jego treść, układ, grafiki i zdjęcia są chronione prawem autorskim. Kopiowanie, powielanie, rozpowszechnianie, publikowanie, udostępnianie osobom trzecim oraz wykorzystywanie poradnika w całości lub we fragmentach, w tym w celach komercyjnych i szkoleniowych, bez uprzedniej pisemnej zgody PalmGroup jest zabronione. Poradnik jest przeznaczony wyłącznie do osobistego użytku osoby, która go pobrała, i jej najbliższej rodziny.

MARTWISZ SIĘ O BLISKĄ OSOBĘ?

Porozmawiajmy. Bezpłatnie i dyskretnie.

Nowa znajomość z internetu, znikające pieniądze, podejrzana firma albo oszustwo, które już się wydarzyło. Wysłuchamy, ocenimy sytuację uczciwie i powiemy, co da się zrobić.

TELEFON	+48 662 614 000
E-MAIL	biuro@palmgroup.eu
STRONA	palmgroup.eu
SIEDZIBA	ul. Towarowa 23, 43-100 Tychy

W nagłej sytuacji zawsze najpierw: **112** · Śląsk · Polska · Niemcy · Europa

© 2026 PalmGroup. Wszelkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie i rozpowszechnianie bez pisemnej zgody PalmGroup jest zabronione.